

zawarta w dniu w Poznaniu pomiędzy:

Szpitałem Wojewódzkim w Poznaniu z siedzibą przy ul. Juraszów 7-19, 60-479 Poznań, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000002653, NIP 781-16-18-944, REGON 000292209, reprezentowanym przez _____

zwanym dalej "Zamawiającym",

a

[pełna firma Wykonawcy] z siedzibą w [●], wpisaną do [●] pod numerem [●], NIP [●], REGON [●],

reprezentowaną przez:

[●]

zwaną dalej "Wykonawcą",

zwanymi dalej łącznie "Stronami", a każdą z osobna "Stroną".

Umowa zostaje zawarta w wyniku postępowania zakupowego przeprowadzonego zgodnie z Regulaminem udzielania zamówień obowiązującym u Zamawiającego. Z uwagi na to, że wartość zamówienia jest niższa niż kwota 170 000,00 zł określona w art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych, do udzielenia zamówienia nie stosuje się przepisów tej ustawy.

Strony uwzględniają, że usługi będą wykorzystywane przez podmiot leczniczy, a ich ciągłość, bezpieczeństwo i prawidłowe działanie mogą mieć znaczenie dla bezpieczeństwa pacjentów oraz nieprzerwanego funkcjonowania Zamawiającego.

Strony postanawiają, co następuje:

§ 1 Przedmiot Umowy i dokumenty umowne

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie na rzecz Zamawiającego publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, w szczególności usług komunikacji głosowej, wiadomości SMS i MMS oraz transmisji danych, a także dostarczenie i obsługa kart SIM lub eSIM, przeniesienie numerów, udostępnienie narzędzi administracyjnych i bilingowych, świadczenie pomocy technicznej oraz sprzedaż i obsługa urządzeń wskazanych w załącznikach do Umowy.
2. Szczegółowy zakres usług, liczba i wykaz numerów, pakiety, parametry jakościowe, numery krytyczne, wymagania dotyczące zasięgu, sprzęt oraz ceny jednostkowe określają załączniki do Umowy. Zamawiający nie jest zobowiązany do zamówienia minimalnej liczby aktywacji ani do wykorzystania maksymalnej wartości Umowy.
3. Integralną część Umowy stanowią, w następującej kolejności pierwszeństwa:
 - 1) Umowa;
 - 2) Opis Przedmiotu Zamówienia, w tym wymagania SLA;
 - 3) formularz cenowy i Oferta Wykonawcy;
 - 4) harmonogram migracji, wykaz numerów, numery krytyczne i wykaz sprzętu;
 - 5) Regulamin świadczenia usług oraz cennik Wykonawcy
4. W razie sprzeczności pomiędzy dokumentami stosuje się dokument mający wyższe pierwszeństwo zgodnie z ust. 3. Regulamin ani cennik Wykonawcy nie mogą ograniczać odpowiedzialności Wykonawcy, zmieniać cen, okresu obowiązywania Umowy, zasad jej rozwiązania, standardów SLA, kar umownych, zasad bezpieczeństwa ani innych uprawnień Zamawiającego określonych w Umowie.

5. Wykonawca wyznacza opiekuna Umowy: [●], tel. [●], e-mail [●], oraz zastępcę: [●], tel. [●], e-mail [●]. Zmiana tych osób nie wymaga aneksu, lecz wymaga uprzedniego powiadomienia Zamawiającego.
6. Wykonawca oświadcza, że posiada wszelkie wymagane prawem wpisy, uprawnienia, zasoby techniczne i organizacyjne oraz doświadczenie niezbędne do prawidłowego i nieprzerwanego wykonywania Umowy, a przez cały okres jej obowiązywania będzie spełniał wymagania wynikające z ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej, zwanej dalej "PKE", oraz innych właściwych przepisów.

§ 2 Czas trwania Umowy, uruchomienie i migracja

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia i zostaje zawarta na okres 36 miesięcy liczony od dnia podpisania przez Zamawiającego protokołu uruchomienia wszystkich usług, zwanego dalej "Dniem Uruchomienia", z zastrzeżeniem wcześniejszego rozwiązania albo wyczerpania maksymalnej wartości Umowy.
2. W terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Wykonawca dostarczy wszystkie karty SIM lub profile eSIM, urządzenia i dane administracyjne oraz wykona czynności konieczne do uruchomienia usług, chyba że Opis Przedmiotu Zamówienia przewiduje termin krótszy.
3. Wykonawca, jako nowy dostawca usługi, przeprowadzi na własny koszt i ryzyko proces przeniesienia numerów, będzie kierował tym procesem oraz będzie współpracował z dotychczasowym dostawcą zgodnie z PKE. Harmonogram migracji wymaga uzgodnienia z Zamawiającym co najmniej 3 dni robocze przed pierwszym przeniesieniem.
4. Migracja będzie realizowana w terminach wskazanych przez Zamawiającego, z zapewnieniem ciągłości usług. Przerwa w dostępności numeru nie może przekroczyć 2 godzin, a dla numeru krytycznego 30 minut. Dla numerów krytycznych Wykonawca zapewni uzgodnione rozwiązanie tymczasowe lub możliwość niezwłocznego wycofania migracji.
5. Uruchomienie usług następuje po ich przetestowaniu i potwierdzeniu przez Zamawiającego w protokole uruchomienia. Samo zgłoszenie gotowości przez Wykonawcę, rozpoczęcie części usług ani brak odpowiedzi Zamawiającego nie stanowią odbioru i nie uprawniają do naliczania opłat za usługi nieuruchomione.
6. Opłata za dany numer może być naliczana najwcześniej od dnia jego prawidłowej aktywacji lub migracji, potwierdzonej przez Zamawiającego. Dodatkowe aktywacje dokonane w czasie obowiązywania Umowy nie przedłużają okresu jej obowiązywania i nie ustanawiają odrębnych okresów lojalnościowych.
7. Umowa nie podlega automatycznemu przedłużeniu. Dalsze świadczenie usług wymaga wyraźnej podstawy prawnej i odrębnej dyspozycji Zamawiającego.

§ 3 Obowiązki Wykonawcy i standard świadczenia usług

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi zgodnie z Umową, PKE, zasadami wiedzy technicznej i standardem profesjonalnego operatora, całodobowo przez 7 dni w tygodniu, z zachowaniem ciągłości, integralności, poufności i bezpieczeństwa sieci oraz usług.
2. Wykonawca zapewnia w każdym miesiącu dostępność usług na poziomie co najmniej 99,5%, z wyłączeniem wyłącznie uprzednio uzgodnionych prac planowych. Parametry określone w Opisie Przedmiotu Zamówienia mają pierwszeństwo, jeżeli są bardziej wymagające.
3. Zgłoszenia awarii i problemów są przyjmowane całodobowo przez 7 dni w tygodniu:
 - 1) telefonicznie pod numerem [●];
 - 2) na adres poczty elektronicznej [●];
 - 3) w systemie zgłoszeniowym dostępnym pod adresem [●].
4. Wykonawca stosuje następujące kategorie i czasy obsługi zgłoszeń, liczone nieprzerwanie od chwili ich dokonania:

- 1) P1 - awaria krytyczna dotycząca numeru krytycznego, brak usług dla co najmniej 10% numerów, nieautoryzowana wymiana SIM lub przeniesienie numeru albo zdarzenie istotnie zagrażające działalności Zamawiającego: potwierdzenie w 15 minut, rozpoczęcie działań w 30 minut, obejście w 2 godziny i usunięcie awarii w 4 godziny;
 - 2) P2 - brak albo istotne pogorszenie usługi dla pojedynczego numeru lub grupy mniejszej niż 10% numerów: potwierdzenie w 30 minut, rozpoczęcie działań w 1 godzinę i usunięcie awarii w 8 godzin;
 - 3) P3 - pozostałe zgłoszenia: potwierdzenie w 2 godziny i rozwiązanie nie później niż w następnym dniu roboczym.
5. Planowane prace wymagają powiadomienia Zamawiającego co najmniej 5 dni roboczych wcześniej, powinny być wykonywane w uzgodnionym oknie serwisowym i nie mogą przekraczać łącznie 4 godzin w miesiącu. Prace dotyczące numerów krytycznych wymagają uprzedniego uzgodnienia z Zamawiającym.
 6. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu do 7. dnia każdego miesiąca raport za miesiąc poprzedni, obejmujący dostępność usług, awarie, czasy reakcji i usunięcia, prace planowe, reklamacje, incydenty bezpieczeństwa oraz naliczone bonifikaty. Dla każdego zdarzenia P1 Wykonawca przekazuje analizę przyczyny źródłowej i działań naprawczych w terminie 3 dni roboczych.
 7. Zgłoszenie utraty urządzenia albo karty SIM powoduje blokadę karty i usług niezwłocznie, nie później niż w ciągu 15 minut. Wymiana SIM lub eSIM, zdjęcie blokady przeniesienia numeru oraz zmiana administratora wymagają weryfikacji osoby uprawnionej zgodnie z uzgodnioną procedurą wieloskładnikową. Dyspozycja samego użytkownika numeru nie jest wystarczająca.
 8. Wykonawca domyślnie blokuje na wszystkich numerach:
 - 1) usługi o podwyższonej opłacie, SMS i MMS premium oraz płatności doliczane do rachunku;
 - 2) połączenia międzynarodowe, połączenia z numerami satelitarnymi i roaming poza Europejskim Obszarem Gospodarczym;
 - 3) zakup pakietów, zmianę taryfy i aktywację usług dodatkowych przez użytkownika końcowego.
 9. Zdjęcie blokady lub aktywacja usługi dodatkowej wymaga dyspozycji osoby uprawnionej wskazanej przez Zamawiającego, określającej numer, zakres, okres i maksymalny limit kosztów. Wykonawca zapewnia twarde limity oraz bezpłatne alerty po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% limitu. Zamawiający nie ponosi kosztów usług aktywowanych bez wymaganej zgody ani kosztów powstałych ponad uzgodniony limit.
 10. Zamawiający może w granicach zakresu i maksymalnej wartości Umowy aktywować i wyłączać numery, zmieniać przypisania, centra kosztowe, pakiety i limity na podstawie dyspozycji uprawnionej osoby. Wykonawca wykona dyspozycję nie później niż w następnym dniu roboczym, bez ustanawiania nowego okresu zobowiązania i po cenach jednostkowych z formularza cenowego.

§ 4 Wynagrodzenie, maksymalna wartość i rozliczenia

1. Maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy wynosi [●] zł netto, powiększone o należny podatek VAT, tj. [●] zł brutto. Kwota wskazana w zdaniu pierwszym stanowi nieprzekraczalny limit zobowiązań Zamawiającego, a nie gwarantowaną wartość świadczeń.
2. Ceny jednostkowe netto określone w formularzu cenowym są stałe przez cały okres obowiązywania Umowy i obejmują wszystkie koszty konieczne do jej prawidłowego wykonania, w tym aktywację, przeniesienie numerów, karty SIM lub eSIM, konfigurację, dostawę, obsługę, serwis, pomoc techniczną, raportowanie i obowiązki wyjściowe.
3. Usługa lub opłata nieuwjęta w formularzu cenowym może zostać naliczona wyłącznie po jej uprzednim zamówieniu przez osobę uprawnioną, zaakceptowaniu ceny w formie dokumentowej i potwierdzeniu, że nie spowoduje przekroczenia limitu z ust. 1. Brak takiego zamówienia wyłącza obowiązek zapłaty.
4. Rozliczenie następuje miesięcznie z dołu, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury i po wykonaniu usług w danym okresie rozliczeniowym.

5. Do każdej faktury Wykonawca dołącza w formacie PDF oraz edytowalnym CSV szczegółowe zestawienie obejmujące co najmniej numer MSISDN, identyfikator SIM lub eSIM, jednostkę organizacyjną lub centrum kosztowe, abonament, wykorzystanie pakietów, usługi dodatkowe, opłaty ponad abonamentowe, korekty i bonifikaty. Pozycje muszą odpowiadać formularzowi cenowemu.
6. Faktury są wystawiane i doręczane w formie oraz za pośrednictwem wymaganym przez obowiązujące przepisy, w szczególności przez Krajowy System e-Faktur, jeżeli dany przypadek podlega temu obowiązkowi. Kopię informacyjną faktury wraz z bilingiem Wykonawca przekazuje na adres: kancelaria@lutycka.pl . W trybach awaryjnych lub offline stosuje się zasady wynikające z przepisów o podatku od towarów i usług.
7. Termin płatności wynosi 60 dni od dnia prawidłowego doręczenia faktury potwierdzającej należyte wykonanie usług. Faktura niezawierająca danych wymaganych Umową albo niezgodna z formularzem cenowym podlega korekcie. Zapłata części bezspornej nie oznacza uznania części reklamowanej.
8. Zamawiający może wstrzymać zapłatę kwoty objętej uzasadnionym sporem do czasu jego wyjaśnienia. Wstrzymanie kwoty spornej nie uprawnia Wykonawcy do ograniczenia ani zawieszenia usług, jeżeli część bezsporna została zapłacona.
9. Zmiana stawki podatku VAT powoduje wyłącznie odpowiednią zmianę wynagrodzenia brutto za świadczenia wykonane od dnia wejścia w życie nowej stawki i nie wpływa na ceny jednostkowe netto ani maksymalną wartość netto Umowy.
10. Rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę musi znajdować się w wykazie podatników VAT prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, jeżeli przepisy wymagają ujawnienia rachunku. Do czasu usunięcia niezgodności Zamawiający może wstrzymać płatność bez popadania w opóźnienie.
11. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§ 5 Reklamacje, bonifikaty, kary umowne i odpowiedzialność

1. Zamawiający może składać reklamacje w przypadkach i formach przewidzianych w PKE, w szczególności pisemnie, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej [●] albo w systemie zgłoszeniowym. Brak rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni wywołuje skutki określone w PKE. Procedura reklamacyjna jest niezależna od obsługi awarii w ramach SLA.
2. Za czas, w którym dana usługa nie była świadczona albo nie spełniała wymagań Umowy, wynagrodzenie nie przysługuje, a opłata abonamentowa podlega proporcjonalnemu obniżeniu. Wykonawca uwzględni należną bonifikatę automatycznie w najbliższej fakturze, bez konieczności składania odrębnego wniosku.
3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
 - 1) za opóźnienie w uruchomieniu wszystkich usług lub dostawie kompletnego sprzętu - 0,2% maksymalnej wartości brutto Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
 - 2) za opóźnienie w migracji numeru - 200,00 zł za każdy numer i każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
 - 3) za przekroczenie czasu usunięcia awarii P1 - 0,1% maksymalnej wartości brutto Umowy za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
 - 4) za przekroczenie czasu usunięcia awarii P2 - 0,05% maksymalnej wartości brutto Umowy za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
 - 5) za nieautoryzowane zdjęcie blokady, wymianę SIM lub eSIM, aktywację usługi albo przeniesienie numeru - 500,00 zł za każdy numer i każde zdarzenie, niezależnie od zwrotu wszystkich naliczonych opłat;
 - 6) za istotne naruszenie poufności, tajemnicy komunikacji elektronicznej, ochrony danych osobowych albo obowiązków bezpieczeństwa - 10% maksymalnej wartości brutto Umowy za każde naruszenie;

- 7) za naruszenie zakazu zmiany wierzyciela albo przeniesienia praw lub obowiązków - 5% maksymalnej wartości brutto Umowy za każde naruszenie;
 - 8) za rozwiązanie, wypowiedzenie albo odstąpienie od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - 20% maksymalnej wartości brutto Umowy;
 - 9) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wykonaniu obowiązków wyjściowych określonych w § 12 - 0,2% maksymalnej wartości brutto Umowy.
4. Kary należne z różnych tytułów mogą być naliczane łącznie, jeżeli dotyczą odrębnych naruszeń. Ich łączna wysokość nie może przekroczyć 60% maksymalnej wartości brutto Umowy, przy czym limit nie obejmuje obowiązku zwrotu nienależnie pobranych opłat, bonifikat, odszkodowań ustawowych ani odpowiedzialności za szkody wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa oraz szkody wynikające z naruszenia poufności, tajemnicy komunikacji elektronicznej, ochrony danych lub praw własności intelektualnej.
5. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych. Uprawnienia z Umowy pozostają niezależne od bonifikat, korekt i odszkodowań przewidzianych PKE lub innymi przepisami. Użyte w ust. 3 pkt 1-4 i 9 pojęcie opóźnienia albo przekroczenia terminu obejmuje przekroczenie terminu niezależnie od winy Wykonawcy. Na podstawie art. 473 § 1 Kodeksu cywilnego Wykonawca przyjmuje odpowiedzialność także za opóźnienie wynikające z braku personelu, urządzeń lub innych zasobów, awarii albo niedostępności infrastruktury wykorzystywanej do wykonania Umowy, a także z działania lub zaniechania podwykonawców, dostawców, operatorów sieci lub innych podmiotów, z których pomocą Wykonawca wykonuje Umowę lub którym powierza jej wykonanie. Odpowiedzialność Wykonawcy jest wyłączona wyłącznie w takim zakresie, w jakim Wykonawca wykaże, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym opóźnienie albo przekroczenie terminu, stanowiło bezpośredni i wyłączny skutek siły wyższej w rozumieniu § 8 albo wyłącznego działania lub zaniechania Zamawiającego, pod warunkiem wykonania obowiązków określonych w § 8 ust. 3 i 4.
6. Naliczanie kar umownych nie wymaga uprzedniego wyczerpania postępowania reklamacyjnego, chyba że bezwzględnie obowiązujący przepis stanowi inaczej. Kara jest płatna w terminie 14 dni od doręczenia noty obciążeniowej. Zamawiający może potrącić ją z wynagrodzenia Wykonawcy.
7. Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych wyłącznie od wymagalnych, prawidłowo udokumentowanych i bezspornych należności.

§ 6 Sprzęt, własność, gwarancja i rękojmia

1. Dostarczane urządzenia będą fabrycznie nowe, kompletne, nieużywane, wolne od wad i praw osób trzecich, dopuszczone do obrotu na terytorium Unii Europejskiej i zgodne z Umową. Nie mogą posiadać blokady uniemożliwiającej korzystanie z usług innego operatora po zakończeniu Umowy.
2. Dostawa urządzeń zostanie potwierdzona protokołem zawierającym co najmniej nazwę, model, numer seryjny lub IMEI, akcesoria, datę dostawy oraz wynik sprawdzenia kompletności.
3. Własność urządzenia przechodzi na Zamawiającego z chwilą jego protokolarnego odbioru, wolna od obciążeń i praw osób trzecich, chyba że formularz cenowy jednoznacznie przewiduje sprzedaż ratalną i odrębnie wskazuje pełną cenę urządzenia. Zakończenie Umowy nie może powodować obowiązku zwrotu urządzenia stanowiącego własność Zamawiającego.
4. Wykonawca udziela na urządzenia gwarancji na okres 36 miesięcy od dnia odbioru albo na dłuższy okres gwarancji producenta. Uprawnienia Zamawiającego z rękojmi nie zostają wyłączone ani ograniczone, a Zamawiający może według własnego wyboru korzystać z gwarancji, rękojmi lub innych uprawnień.
5. W ciągu jednego dnia roboczego od zgłoszenia wady Wykonawca dostarczy urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych. Naprawa nie może trwać dłużej niż 14 dni kalendarzowych; po tym terminie Wykonawca wymieni urządzenie na nowe. Odbiór, transport, naprawa i ponowna dostawa odbywają się na koszt i ryzyko Wykonawcy.

6. Wykonawca nie może uzyskiwać dostępu do danych zapisanych na urządzeniu poza zakresem bezwzględnie koniecznym do naprawy. Jeżeli bezpieczne usunięcie danych przez Zamawiającego nie jest możliwe, urządzenie będzie obsługiwane zgodnie z procedurą bezpieczeństwa uzgodnioną z Zamawiającym.

§ 7 Zmiany Umowy i warunków świadczenia usług

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej albo elektronicznej opatrzonej kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi pod rygorem nieważności, z wyjątkiem zmian operacyjnych wyraźnie wskazanych w Umowie.
2. Zmiana osób kontaktowych, adresów do zgłoszeń, przypisania numerów, centrów kosztowych, limitów oraz aktywacja lub wyłączenie numeru w granicach zakresu i maksymalnej wartości Umowy nie stanowią zmiany Umowy i mogą być dokonywane w formie dokumentowej przez osoby uprawnione.
3. Wykonawca nie jest uprawniony do jednostronnego podwyższenia cen netto ani ograniczenia zakresu, jakości lub odpowiedzialności określonych w Umowie. Zmiana regulaminu lub cennika Wykonawcy po zawarciu Umowy nie wpływa na prawa i obowiązki Stron, chyba że wynika bezpośrednio z bezwzględnie obowiązujących przepisów lub decyzji właściwego organu.
4. Jeżeli dopuszczona przez PKE jednostronna zmiana pogarsza sytuację prawną, ekonomiczną lub techniczną Zamawiającego, Wykonawca zawiadomi o niej na trwałym nośniku co najmniej miesiąc wcześniej, a Zamawiający może wypowiedzieć całą Umowę albo objętą zmianą usługi bez dodatkowych kosztów, odszkodowania, zwrotu ulg lub utraconych korzyści.
5. Zastąpienie urządzenia modelem równoważnym jest dopuszczalne wyłącznie po uprzedniej akceptacji Zamawiającego, jeżeli nowy model ma parametry nie gorsze, jest w pełni kompatybilny i nie powoduje podwyższenia ceny ani pogorszenia warunków gwarancji.
6. Ceny jednostkowe netto nie podlegają waloryzacji. Zmiana stawki VAT jest rozliczana zgodnie z § 4 ust. 9.

§ 8 Siła wyższa

1. Przez siłę wyższą rozumie się zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do przewidzenia przy zachowaniu należytej staranności zdarzenie, któremu Strona nie mogła zapobiec i które bezpośrednio uniemożliwia wykonanie określonego obowiązku.
2. Siła wyższa nie obejmuje w szczególności braku personelu lub środków, niewykonania zobowiązań przez podwykonawcę albo dostawcę, awarii infrastruktury wykorzystywanej przez Wykonawcę, przeciążenia sieci, problemów finansowych, prac planowych ani cyberataku, któremu można było zapobiec przy zastosowaniu wymaganych środków bezpieczeństwa.
3. Strona powołująca się na siłę wyższą zawiadomi drugą Stronę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od powzięcia informacji o zdarzeniu, wskazując jego wpływ na Umowę, przewidywany czas trwania, dowody oraz działania ograniczające skutki. Brak terminowego zawiadomienia wyłącza możliwość powołania się na siłę wyższą w zakresie szkody, której można było uniknąć.
4. Za okres, w którym usługi nie są świadczone, wynagrodzenie nie przysługuje. Strona dotknięta zdarzeniem jest obowiązana nieprzerwanie ograniczać jego skutki i jak najszybciej wznowić wykonanie Umowy.
5. Jeżeli zdarzenie trwa dłużej niż 30 dni albo zagraża ciągłości działania Zamawiającego, Zamawiający może rozwiązać Umowę w całości lub w części ze skutkiem natychmiastowym.

§ 9 Zakaz zmiany wierzyciela i przenoszenia Umowy

1. Bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią praw lub obowiązków z Umowy ani wierzytelności wynikających z Umowy, w szczególności w drodze przelewu, faktoringu, indosu, zastawu, przewłaszczenia, subrogacji, poręczenia lub innej czynności o podobnym skutku.

2. Niezależnie od zgody Zamawiającego każda czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej wymaga uprzedniej zgody podmiotu tworzącego Zamawiającego, stosownie do art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej. Czynność dokonana z naruszeniem wymagań ustawowych jest nieważna w zakresie wynikającym z art. 54 ust. 6 tej ustawy.
3. Wykonawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego potrącać swoich wierzytelności z wierzytelnościami Zamawiającego ani obciążać wierzytelności wynikających z Umowy.
4. Naruszenie niniejszego paragrafu stanowi istotne naruszenie Umowy, niezależnie od skutków przewidzianych bezwzględnie obowiązującymi przepisami.

§ 10 Podwykonawcy

1. Wykonawca może korzystać z podwykonawców wyłącznie posiadających kwalifikacje, zasoby i zabezpieczenia adekwatne do powierzonych czynności. Powierzenie podwykonawcy istotnej części usług, dostępu do panelu administracyjnego, danych Zamawiającego lub procesu obsługi kart SIM wymaga uprzedniego poinformowania Zamawiającego.
2. Zamawiający może zgłosić uzasadniony sprzeciw wobec podwykonawcy ze względów bezpieczeństwa, ochrony danych, tajemnicy komunikacji elektronicznej albo ciągłości usług. Wykonawca przedstawi rozwiązanie usuwające przyczynę sprzeciwu.
3. Wykonawca ponosi za działania i zaniechania podwykonawców oraz innych podmiotów, z których pomocą wykonuje Umowę, odpowiedzialność jak za działania i zaniechania własne.
4. Wykonawca zapewni związanie podwykonawców obowiązkami poufności, bezpieczeństwa, ochrony danych i tajemnicy komunikacji elektronicznej co najmniej równoważnymi z wynikającymi z Umowy.
5. Korzystanie z podwykonawców nie tworzy żadnego zobowiązania Zamawiającego wobec podwykonawcy i nie uzależnia płatności na rzecz Wykonawcy od przedstawienia dowodów rozliczeń z podwykonawcą.
6. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przekaze informacje niezbędne do oceny zakresu podwykonawstwa oraz spełnienia wymagań Umowy, z zachowaniem prawnie chronionych tajemnic.

§ 11 Poufność, tajemnica komunikacji elektronicznej, dane osobowe i bezpieczeństwo

1. Wykonawca zachowa w poufności wszelkie informacje uzyskane w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, w szczególności wykazy numerów, dane bilingowe, transmisyjne i lokalizacyjne, komunikaty elektroniczne, konfiguracje usług, informacje o infrastrukturze, zabezpieczeniach, pracownikach, współpracownikach i pacjentach Zamawiającego oraz inne informacje objęte tajemnicą prawnie chronioną. Zamawiający zobowiązuje się zachować w poufności niepubliczne informacje techniczne, organizacyjne i handlowe Wykonawcy, uzyskane w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, które zostały wyraźnie oznaczone jako poufne najpóźniej w chwili ich przekazania albo których poufny charakter wynika jednoznacznie z ich treści lub okoliczności ujawnienia. Zamawiający może ujawniać takie informacje swoim pracownikom, osobom świadczącym na jego rzecz pomoc prawną, doradczą, audytową lub ubezpieczeniową, podmiotowi tworzącemu oraz organom nadzoru, kontroli lub innym uprawnionym podmiotom w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań, pod warunkiem związania odbiorcy obowiązkiem poufności, jeżeli obowiązek taki nie wynika z prawa. Obowiązek poufności nie obejmuje informacji publicznie dostępnych, uprzednio zgodnie z prawem znanych Zamawiającemu, pozyskanych zgodnie z prawem od osoby trzeciej bez obowiązku poufności ani informacji podlegających ujawnieniu na podstawie przepisów prawa, orzeczenia sądu lub żądania uprawnionego organu. Postanowienie niniejszego ustępu nie ogranicza ustawowych obowiązków Zamawiającego dotyczących jawności, sprawozdawczości, archiwizacji, kontroli lub udostępniania

- informacji publicznej ani prawa Zamawiającego do wykorzystania informacji w celu wykonania Umowy, ochrony bezpieczeństwa pacjentów, zapewnienia ciągłości działalności oraz dochodzenia lub obrony roszczeń. Obowiązek określony w niniejszym ustępie obowiązuje w czasie trwania Umowy oraz przez 5 lat po jej zakończeniu.
2. Informacje poufne mogą być wykorzystywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy i udostępniane tylko osobom imiennie upoważnionym, zobowiązanym do poufności i działającym zgodnie z zasadą najmniejszych uprawnień.
 3. Wykonawca przestrzega RODO oraz przepisów działu VII rozdziału 5 PKE dotyczących tajemnicy komunikacji elektronicznej oraz danych użytkowników końcowych, w szczególności art. 386, art. 387, art. 389-392 i art. 401-405 PKE, w zakresie mającym zastosowanie do usług objętych Umową. Wykonawca odpowiada za naruszenia dokonane przez osoby i podmioty działające w jego imieniu.
 4. W zakresie danych abonenta, użytkowników oraz danych transmisyjnych przetwarzanych na podstawie PKE Strony działają jako odrębni administratorzy. Każda Strona samodzielnie wykonuje obowiązki wynikające z przepisów o ochronie danych i przekazuje drugiej Stronie informacje niezbędne do prawidłowej realizacji praw osób, których dane dotyczą. Wykonawca, jako odrębny administrator, samodzielnie wykonuje wobec abonenta, użytkowników końcowych oraz osób reprezentujących Strony i wyznaczonych do kontaktu obowiązki informacyjne wynikające z art. 12-14 RODO i art. 391 PKE. Najpóźniej w dniu zawarcia Umowy Wykonawca przekazuje Zamawiającemu na trwałym nośniku, w szczególności w pliku PDF, treść klauzuli informacyjnej obowiązującej w tym dniu, a jej aktualna treść jest ponadto dostępna pod bezpośrednim adresem: [pełny adres URL]. Wykonawca aktywnie przekazuje wymagane informacje właściwym osobom w terminach i formie wynikających z prawa oraz zachowuje dowody ich przekazania. Udostępnienie klauzuli na stronie internetowej lub Zamawiającemu nie przenosi na Zamawiającego obowiązków ani odpowiedzialności Wykonawcy. O każdej istotnej zmianie tych informacji Wykonawca powiadamia osoby, których dane dotyczą, oraz Zamawiającego przed rozpoczęciem przetwarzania na zmienionych zasadach, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy przewidują inny termin.
 5. Jeżeli w ramach określonej usługi Wykonawca ma przetwarzać dane osobowe w imieniu Zamawiającego, rozpoczęcie takiego przetwarzania wymaga uprzedniego zawarcia umowy powierzenia zgodnej z art. 28 RODO. Brak takiej umowy wyłącza możliwość przekazania Wykonawcy danych do przetwarzania w imieniu Zamawiającego.
 6. Panel administracyjny i bilingowy musi zapewniać co najmniej uwierzytelnianie wieloskładnikowe, zarządzanie rolami, szyfrowanie transmisji, rejestrowanie działań administratorów, ochronę przed nieautoryzowaną wymianą SIM i przeniesieniem numeru oraz przechowywanie logów przez co najmniej 12 miesięcy.
 7. Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o incydencie bezpieczeństwa, naruszeniu ochrony danych lub tajemnicy komunikacji elektronicznej, które dotyczy albo może dotyczyć Zamawiającego, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 4 godzin od wykrycia. Wstępne zawiadomienie obejmie co najmniej charakter zdarzenia, czas, zakres danych i usług, możliwe skutki, podjęte działania i dane koordynatora.
 8. Wykonawca przekaze uzupełnione informacje nie później niż w ciągu 24 godzin i będzie współpracował przy ograniczaniu skutków, zabezpieczeniu dowodów, analizie przyczyn, realizacji obowiązków informacyjnych i kontaktach z właściwymi organami. Wykonawca nie będzie dokonywał publicznych oświadczeń odnoszących się do Zamawiającego bez jego zgody, chyba że obowiązek ujawnienia wynika z prawa.
 9. Wykonawca nie będzie wykorzystywał danych ani informacji Zamawiającego do marketingu, profilowania, budowania baz lub celów innych niż wykonanie Umowy, chyba że dysponuje odrębną, ważną podstawą prawną i uprzednio poinformuje Zamawiającego.
 10. Po zakończeniu Umowy Wykonawca zwróci albo bezpiecznie usunie dane przetwarzane w imieniu Zamawiającego i potwierdzi wykonanie tego obowiązku, z wyjątkiem danych, których dalsze

przechowywanie wynika bezpośrednio z prawa. Obowiązek poufności dotyczący tajemnic ustawowo chronionych jest bezterminowy, a w pozostałym zakresie obowiązuje przez 5 lat po zakończeniu Umowy.

11. Na uzasadnione żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi informacje, raporty, certyfikaty lub wyniki audytów niezbędne do potwierdzenia wykonania niniejszego paragrafu, z poszanowaniem bezpieczeństwa sieci i prawnie chronionych tajemnic.

§ 12 Wypowiedzenie, rozwiązanie i obowiązki wyjściowe

1. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w całości lub w części z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany zakresu lub sposobu realizacji zadań Zamawiającego, zmiany zapotrzebowania na usługi, reorganizacji, ograniczenia lub zmiany źródeł finansowania, zmiany technologii lub wymagań bezpieczeństwa, utraty gospodarczej lub funkcjonalnej zasadności dalszego korzystania z usług albo wystąpienia innej okoliczności powodującej, że dalsze wykonywanie Umowy nie odpowiada uzasadnionym potrzebom Zamawiającego lub zasadzie celowego i oszczędnego gospodarowania środkami publicznymi, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, bez obowiązku zapłaty za okres po rozwiązaniu ani zapłaty na rzecz Wykonawcy opłaty wyrównawczej, kary, odszkodowania, zwrotu ulgi, utraconych korzyści lub innej opłaty z tytułu wcześniejszego zakończenia. Wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenie za należycie wykonane usługi oraz za odebrane urządzenia, których odrębna cena została wskazana w formularzu cenowym.
2. Zamawiający może rozwiązać Umowę w całości lub w części ze skutkiem natychmiastowym w szczególności w przypadku:
 - 1) nieuruchomienia usług, niedokonania migracji albo niedostarczenia sprzętu w terminie dłuższym o 5 dni roboczych;
 - 2) przerwy krytycznej przekraczającej 24 godziny albo co najmniej trzech naruszeń SLA w kolejnych trzech miesiącach;
 - 3) nieautoryzowanej wymiany SIM lub eSIM, zdjęcia blokady, aktywacji usługi albo przeniesienia numeru;
 - 4) istotnego naruszenia poufności, ochrony danych, tajemnicy komunikacji elektronicznej lub bezpieczeństwa;
 - 5) utraty uprawnień wymaganych do świadczenia usług, zaprzestania ich świadczenia albo istotnego ograniczenia zakresu działalności niezbędnego do wykonania Umowy;
 - 6) jednostronnego podwyższenia cen lub pogorszenia warunków z naruszeniem Umowy;
 - 7) naruszenia zakazu zmiany wierzyciela, przeniesienia Umowy lub obowiązków dotyczących podwykonawców;
 - 8) innego istotnego naruszenia Umowy, które nie zostało usunięte w dodatkowym terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.
3. Wyznaczenie terminu naprawczego nie jest wymagane, jeżeli naruszenie jest nieusuwalne, dotyczy bezpieczeństwa, poufności, tajemnicy komunikacji elektronicznej, nieautoryzowanego przeniesienia numeru lub wymiany SIM, zagraża ciągłości działania Zamawiającego albo Wykonawca oświadczył, że obowiązku nie wykona.
4. W razie istotnej zmiany okoliczności powodującej, że dalsze wykonywanie Umowy nie leży w interesie publicznym lub interesie Zamawiającego jako podmiotu leczniczego, Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tej okoliczności. Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia za część należycie wykonaną.
5. Wykonawca może rozwiązać Umowę z powodu zaległości wyłącznie w odniesieniu do bezspornej należności wymagalnej za co najmniej dwa pełne okresy rozliczeniowe, po bezskutecznym upływie dodatkowego 30-dniowego terminu wyznaczonego Zamawiającemu na piśmie i z zachowaniem wymagań PKE. Kwoty objęte reklamacją lub uzasadnionym sporem nie stanowią zaległości uzasadniającej ograniczenie, zawieszenie ani rozwiązanie usług.

6. Po zakończeniu Umowy Wykonawca zapewni przez okres niezbędny do przeniesienia numerów, nie dłuższy niż 30 dni, ciągłość usług na dotychczasowych cenach rozliczanych proporcjonalnie, bezpłatnie przekaze informacje i dokumenty konieczne do migracji, usunie blokady przeniesienia oraz będzie współpracował z Zamawiającym i nowym dostawcą. Obowiązków tych nie można uzależnić od zapłaty kwot spornych.
7. Rozwiązanie Umowy nie narusza praw nabytych przed dniem jej zakończenia, w szczególności prawa do kar, odszkodowania, poufności, ochrony danych, rękojmi, gwarancji i współpracy przy migracji.

§ 13 Klauzula salwatoryjna

1. Nieważność, bezskuteczność lub niewykonalność któregośkolwiek postanowienia nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Umowy.
2. Strony zastąpią wadliwe postanowienie postanowieniem ważnym, zgodnym z prawem i możliwie najpełniej realizującym cel gospodarczy pierwotnej regulacji, z zachowaniem charakteru Umowy i ochrony ciągłości działania Zamawiającego.
3. Niewykonanie albo opóźnienie w wykonaniu pojedynczego uprawnienia przez Zamawiającego nie oznacza zrzeczenia się tego uprawnienia ani akceptacji naruszenia.
4. Tytuły paragrafów służą wyłącznie porządkowaniu tekstu i nie ograniczają znaczenia postanowień Umowy.

§ 14 Osoby uprawnione, zgłoszenia i zawiadomienia

1. Osobami uprawnionymi do bieżącej obsługi Umowy po stronie Zamawiającego są: [●], tel. [●], e-mail [●], oraz [●], tel. [●], e-mail [●].
2. Osoby, o których mowa w ust. 1, mogą składać dyspozycje operacyjne przewidziane Umową, lecz nie są uprawnione do zmiany maksymalnej wartości Umowy, cen, okresu jej obowiązywania ani innych postanowień wymagających aneksu.
3. Zgłoszenia awarii, reklamacje i dyspozycje operacyjne są dokonywane kanałami wskazanymi w Umowie lub załącznikach. Wykonawca potwierdza każde zgłoszenie numerem sprawy i znacznikiem czasu.
4. Oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, wezwania dotyczące istotnego naruszenia oraz zmiany Umowy wymagają formy przewidzianej dla danej czynności w Umowie i są kierowane na adresy Stron wskazane w komparycji, a dodatkowo na adresy: dla Zamawiającego [●], dla Wykonawcy [●].
5. Zmiana danych kontaktowych lub adresowych nie wymaga aneksu, lecz jest skuteczna wobec drugiej Strony od chwili doręczenia zawiadomienia w formie dokumentowej.

§ 15 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się prawo polskie, w szczególności PKE, Kodeks cywilny, RODO, ustawę o ochronie danych osobowych oraz ustawę o działalności leczniczej. Ustawa - Prawo zamówień publicznych nie znajduje zastosowania do udzielenia zamówienia z przyczyn wskazanych w preambule.
2. Strony podejmą próbę polubownego rozwiązania sporu w terminie 14 dni od doręczenia wezwania do negocjacji. Negocjacje nie wstrzymują terminów reklamacyjnych, prawa do zabezpieczenia roszczeń ani wykonania innych uprawnień.
3. Spory wynikające z Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony, albo zawarto w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi.
5. Integralną część Umowy stanowią:
 - 1) Opis Przedmiotu Zamówienia wraz z wymaganiami SLA;

- 2) formularz cenowy i Oferta Wykonawcy;
- 3) harmonogram migracji, wykaz numerów i wykaz numerów krytycznych;
- 4) wykaz urządzeń;
- 5) Regulamin świadczenia usług i cennik Wykonawcy w wersjach obowiązujących w dniu zawarcia Umowy;
- 6) wykaz osób uprawnionych i procedura autoryzacji dyspozycji;
- 7) umowa powierzenia przetwarzania danych - jeżeli będzie wymagana.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....

.....